３　平成２４年度の主な相談事例

≪デジタルコンテンツ≫

（事例１）

以前、出会い系サイトに登録し女性とメール交換を行い、待ち合わせたが結局会えなかったのでメールをやめた経験がある。

２日前、携帯電話に知らない出会い系サイトから「即時退会希望の方はここをクリックしてください」とメールがあった。このサイトに登録した覚えはなかったがアドレス情報が漏れたのかと思い「即時退会」をクリックした。「退会するなら１万円を払ってください」とメールに書いてあったので、翌日銀行振り込みで１万円送金した。さらにもう１万円を請求され、銀行振り込みで払った。

その後、同サイトから退会手続きについてのメールが入り、「上級会員に昇格後退会手続きに入るので３万円払ってください」と請求されクレジットカードで決済した。数分後に「入金処理しました」とメールが入ったが「プラチナ会員に昇格しているので退会処理の為１０万円支払ってください」とさらに要求された。１０万円は支払えないと思ったが、サイトから「踏み倒しは犯罪です、再請求事務費を請求しスタッフおよび顧問弁護士がきます」と脅すようなメールがあり消費者センターに相談した。(20代　男性)

【処理】

以前利用した出会い系サイトの情報が漏れて、別のサイトから送信されたと思われるが自分から登録した覚えがなければ、そもそも退会する必要はなく無視して様子を見てよかったと説明。

経緯と問題点を整理して書面にするよう助言し、作成援助した。カード会社に支払い停止の抗弁書と書面、決済代行会社とサイト運営会社にそれぞれ書面を送り消費者センターで斡旋を行った。

消費者センターからサイト運営業者に対して「登録も利用もしていないのに退会手続き費用を請求するのはおかしい」と主張し全額返金を求めたところ、サイトからは「メールでの伝え方が不十分で誤解を生んだ。サイト運営会社で検討して全額返金することにした」と回答があった。

現金２万円は銀行口座に返金され、カード決済分３万円は、決済代行会社から「当事者へ直接３万円銀行振り込みで返金するので、カード会社には請求どおりに支払ってほしい」と連絡があった。

後日、決済代行会社から届いた誓約書と支払同意書に相談者が署名押印し返送後、銀行口座に振り込まれた。

★サクラサイトの被害が多発しています。「会いたい」「相談にのって」「資金を提供する」「芸能人が悩んでいる」など手口も様々です。

★絶対に、業者に連絡をしてはいけない。

業者に連絡したために、脅されたり、別のかたちで料金を請求される恐れもあります。また、個体識別番号やＩＰアドレス等が表示されていたとしても、有料サイトにアクセスしただけで、業者はアクセスした人を特定できません。過度に不安になる必要はありません。

★フィルタリングサービス（有害情報の制限）を上手に活用する、ニュースや行政からのお知らせなどをよく見るなどして、被害を未然に防止しましょう。

（事例２）

小学６年生の娘が自宅パソコンのオンラインゲームで遊び、無料と思って仮想のアイテムを購入した。ゲームは父親名義で登録している。今月、クレジットカード会社から 18 万円の請求明細書が届き、娘に問いただしたところ父親がネットオークションを利用する為に登録しているクレジットカードで決済したという。カード会社は請求を来月まで待つと言うがどうすればいいか。（40 代　男性）

【処理】

未成年者取り消しについて説明したが、登録者が父親名義であれば未成年者が利用したかどうか証明できず、取消が認められるとは限らないがまずは運営会社に取消を申し出るよう助言した。消費者センターからゲームの運営会社に問い合わせ「サイトの専用フォームで未成年者取消を申し出れば折り返し登録者宛てに返信する。必ず登録者ＩＤを入れるように」との回答があったので相談者にその旨伝え、業者が応じなかったらセンターで再度交渉する旨伝えた。

相談者は業者にメールで送信したが回答がなく、父親の名前で登録しているので無理だと思い、今回は請求に応じることにしたと回答した。

★ゲームは無料であっても強くするための有料アイテムや有料ガチャ等があり高額の請求になりがちです。

★オンラインゲームをお子さんが利用する場合、ルールを決めて行いましょう。また、クレジットカードの番号や暗証番号の管理をきちんと行いましょう。クレジットカードで一度だけのつもりで決済しても次回からは、選択するだけで何も入力せず、決済できてしまうこともあります。

★未成年が利用した場合、未成年者取り消しで契約を取り消せる場合もあります。

諦めず消費者センターへ相談しましょう。

≪フリーローン・サラ金≫

（事例）
仕事中の怪我などで10年以上無職であり、収入は年金月額７万円のみ。３年くらい前から母親の介護費用、入院費用などで出費が重なり、クレジットカードのキャッシングを利用するようになった。借金は、５社合計で約160万円。うち２社には少しずつ返済しているが、残りの３者には返済が滞っている。居住しているマンションの管理費や市税も一部、滞納している状態であり、借金を整理したい。（40代　男性）

【処理】
消費者センターで定例的に開催している司法書士相談を利用。マンション居住のため自己破産手続きを取ることが難しく、マンションを売却して返済に充てるか、マンションに居住したまま返済できる分だけ返済して様子を見るか、相談者自身が検討するよう助言した。

★解決できない借金問題はありません。債務整理には、任意整理、特定調停、個人再生、自己破産などの方法があります。
★借金返済のために借金はしてはいけません。
★ヤミ金融からお金を借りてはいけません。

≪健康食品≫

（事例１）
知らない業者から自宅に電話があり、「40日前に電話で注文を受けた25,000円の健康食品を送る」と言われた。注文した覚えがなかったので、「注文していない。そんなに高いものは頼まない。注文をしたらすべて記録をしている」と言うと、業者は「注文を受けた時の録音がある。受け取らなければ裁判所に呼び出される」と脅してきた。録音があるのなら電話で聞かせるように言うと、「個人情報なので聞かせられない」と言う。注文していないと言い切って電話を切ったが、もし商品が届いたらどうすればいいだろうか。（70代　女性）

【処理】
商品が届いた場合は、荷物に書かれている送り主の業者名、住所と電話番号をメモしたうえで受取拒否をして、クーリング・オフ通知を出すように助言した。

★注文した覚えがなければ、きっぱり断りましょう。
★断ったにも関わらず一方的に送りつけられた場合は、受取拒否しましょう。
商品は代引き配達で送りつけられる場合が多く、一度支払ってしまうと代金を取り戻すことは簡単ではありません。宅配業者にはっきり「受け取りません」と伝えましょう。
★受取拒否をする時は、相手業者の連絡先等をメモするようにしましょう。
もし電話の際に、断り切れずに受け取ることを承諾して、商品が届いても、特定商取引法に

定める電話勧誘販売に該当するため、消費者は契約書面を受け取った日から８日間はクーリング・オフにより契約解除できます。クーリング・オフは書面で行う必要がありますので、相手の業者名、連絡先等を控えるようにしましょう。

（事例２）
２ヶ月程前、健康食品のサンプルを送るという電話を夫が受けた。夫は面倒で「はいはい」と答えてしまっていた。その後商品が送られてきたが、開封せずに放置していた。昨日になり、500 円の振込用紙が届き、２週間以内に支払うようにと書かれている。夫はサンプルなので無料だと思っており、有料という説明は受けていない。商品はどこに仕舞ってしまったか分からない。（契約当事者 60 代　男性）

【処理】
センターから販売業者に電話し、相談者は有料だと思っていなかった事を説明したところ、今回の請求は取り下げ、電話勧誘の名簿からも外すということになった。相談者には、話をよく聞かずに「はいはい」と答えてしまうだけでも契約になる場合があるので注意するように伝えた。

★同様の相談が多数寄せられました。サンプル＝無料と思い込む方が多いようです。販売会社には勧誘方法の見直しを依頼しました。
★必要のない商品の勧誘電話は、きっぱり断るようにしましょう。
★事例２のように、サンプルと言われ、有料だと聞いていないのに商品に振込用紙が同封されていた場合などは、クーリング・オフが可能ですので、すぐに消費者センターへご相談ください。

≪不動産貸借≫

（事例）
賃貸アパートの室内に大量のカビが生え、クロスがあちこち剥がれている。カビについて家主に相談をすると、カビを生やしたのは入居者の責任、あまりにカビがひどいと退去を求められた。
建物は見た目はきれいだが、問題の部屋は半地下にあるため、カビの原因がすべて入居者の責任と言えるのか疑問。退去した場合、多額の原状回復費を請求されるおそれがあるが、支払い能力はない。どうすればいいのか。（40 代　女性）

【処理】
入居者が部屋の換気を全くしないためにカビが生えた場合は、原状回復費を負担しなければならない場合があると思うが、半地下にある部屋で構造上、湿度が高く結露などが原因である場合は家主の責任と思われる。どちらの責任になるのかの判断は難しいが、部屋の湿度を記録

する、隣の部屋の入居者に話を聞き部屋の状態を比較するなどしてみてはどうかと助言。退去を求められていることもあり、消費者センターの法律相談を利用。弁護士は「本人の住まい方に問題がありカビが生えたというのであれば、その証明は家主がしないといけない。退去に応じる必要はなく、どうしてもと言うのであれば、こちらの金銭的負担がないよう、引っ越し費用の負担、敷金は全額返還、新たな物件を探してもらうなどの条件が折り合えば可と交渉してはどうか」と助言があった。

★契約書の確認、原状回復特約、敷引き

契約書の原状回復に関する特約が付けられる場合があります。特約が有効に成立するためには、合理性があることに加えて説明と了解（貸主と借主の合意事項）が必要とされています。敷引き（敷金の一定割合を退去の際に無条件で差し引く慣行)、退去時のハウスクリーニング、畳、襖の交換など、賃借人に一方的に不利な内容になっていないかなど、契約書をよく確認しましょう。

★通常使用、自然摩耗

生活する以上、畳・襖、フローリングなど、内装や設備はある程度傷みます。賃貸借期間に見合った通常の使用方法による損耗や退色についての補修費は賃料に含まれていると考えられます。原状回復については、国土交通省の「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」が公表されていますので、一読しましょう。

★敷引きの最高裁判決の概要

賃貸住宅の契約終了時に、貸し手が原状回復費用などとして敷金（保証金）から一定額を引き去る「敷引特約」について、最高裁は「敷引金が高額過ぎなければ有効」（家賃の 2.5 倍から 3.5 倍の敷引金を認める）とする判断を示しました。また、敷引金の額が契約書に明記されていれば「借り主の負担について合意ができている」と認定、引き去り額をあらかじめ決めておくことは、紛争防止のために不合理とは言えないと指摘し、敷引き特約そのものが不当とは言えないとしています。(2011.3.24 最高裁第１小法廷判決)

⇒ 判決は、消費者にとって厳しい内容になっています。契約する前に、敷引きの有無や内容など、よく確認して、慎重に判断しましょう。減額の交渉も可能なので、場合によっては契約前に交渉を検討しましょう。

≪工事・建築≫

（事例）

1,500 円でエアコンのクリーニングをしませんかという電話があり、安いので頼んだ。2 日前に業者が来てエアコンの掃除を行ったが、その後に業者は家の中を見回り、内壁の塗装を勧められた。ちょうど壁の塗装で気になっていたところがあったので、10 万円で契約をした。塗装工事は一週間後の予定だが、よく考えると自宅は最近リフォームしたばかりだったので、塗装の必要はないと思い直した。クーリング・オフしたい。(50 代　女性)

【処理】

クーリング・オフ通知の書き方と出し方を説明した。同様の訪問販売の問題点を述べ注意をするように助言した。

★訪問販売の場合、契約書面を受け取った日を含む８日間以内であれば、クーリング・オフ（無条件解約）ができます。工事が完了していてもクーリング・オフは可能で代金を払う必要はなく、払った代金は返してもらえます。クーリング・オフの期間を過ぎても解約できる場合がありますので、消費者センターにご相談ください。

★その場で契約をするように急かされても、すぐに契約せず、本当に必要な契約なのか、価格は適正かなど、家族や周りの人にも相談しましょう。また工事契約については、複数の業者から見積もりを取って比較するようにしましょう。

≪インターネット接続回線≫

（事例）

２か月前、市外の大学に通いアパートで一人暮らしする息子の部屋にA社がインターネット回線の営業で来た。「ここのアパートがA社の光回線に替わったので契約し直す必要がある」と言われ、仕方なく契約書に署名した。後で不動産会社に問い合わせたら、アパート全室を替える必要はないと言われたので、それまで利用していたB社の契約を継続しており実際に利用しているのはB社だけである。A社は月額4,800円、B社は月額2,520円で４月と５月は２社に料金を支払った。A社に解約を申し出たら、２年未満の解約は25,000円の違約金がかかると言われた。違約金の話は聞いていないし、回線を替えなければならないと嘘の説明でA社と契約したので取り消したい。（50代　女性）

【処理】

市外居住者から土曜日に受けた相談。嘘の説明で勘違いして契約したのであれば取消しの交渉をするよう助言し、後日、居住地のセンターに相談するよう伝えた。

★大手の通信会社の名称を名乗り、実際には代理店がインターネット接続回線の営業を行っていることがあります。代理店の説明不足によるトラブルの事例が起こっていますので、充分気を付けましょう。

≪ファンド型投資商品≫

（事例１）
先々月、Ａ社の風力発電のパンフレットが送られてきた。その後にＢ社と名乗る知らない人から電話があって長崎県限定で送っているので証券を是非買ってほしいと言われた。お金はないと断わると「自分たちが金を出すので名前だけ貸してほしい」と言われ、了解してしまった。
さらにＢ社から電話で「１００万円足りないので出してほしい、また、Ａ社に電話して後何口残っているか聞いてほしい」など次から次に指示され、合計５回、現金３８０万円をワレモノと書いて宅配便で送ってしまった。証書は届いたが担当者の電話はつながらない。(70 代　女性)

【処理】
劇場型の買え買え詐欺の典型だと説明し、すぐ警察に行くよう助言した。

★複数の業者が登場し、あの手この手で勧誘を行うのが「劇場型勧誘」投資詐欺の特徴です。
★最近では、ＡＴＭなどから高額の振込が困難になったことから、宅配便などを利用して現金を送らせる手口が使われています。証拠も残りにくくお金もほとんど取り戻せません。投資を持ちかける業者の話は信じないようにしましょう。

≪携帯電話サービス≫

（事例）
3 年前、甲社の携帯電話を契約したが、支払いをせずに強制解約となった。最近別の携帯電話会社と新規契約をしようとしたが、甲社の滞納情報があるため契約できないと言われた。
(50 代　男性)

【処理】
携帯電話会社各社で料金の滞納について情報共有しているので、滞納があれば別会社であっても新規契約を拒否されることがある。滞納分について業者と交渉してみるように助言した。

★スマートフォンや携帯電話の端末代金を分割払いで購入した場合、携帯電話会社がクレジット会社となり、端末代金を肩代わりしてもらっている状態になります。
★支払いを滞納すると信用情報機関に滞納情報が登録されます。場合によっては他のクレジットやローンを組んだりする際に支障が出ますので注意するようにしましょう。

≪新聞≫

（事例）
７日前、暑かったので玄関を開けっぱなしにしていたら新聞の勧誘員が入ってきた。いらないと断ったが、１年間でいいからと強引に勧められ、洗剤を置かれ、断り切れずに来年１月から１年間の契約をし、契約書に署名押印した。断りたいが販売店に嫌がらせを受けないか心配。販売店に電話した方がよいか。（70 代　女性）

【処理】
クーリング・オフについて説明し、手続き方法を説明した。本日付で書面発送し、販売店に景品の引き取りを連絡するよう助言した。

★訪問での新聞の契約には、クーリング・オフが適用されます。
★「○年先から○年間」のように期間を定めた契約は、配達区域外へ引越しするなど特別な事情がない限り、消費者の都合で一方的に解約はできません。
★先々の契約は、様々な事情により購読できなくなるおそれもありますので、契約は慎重にしましょう。

≪修理サービス≫

（事例）
３年８ヶ月前、大手家電量販店でハードディスク・ＤＶＤ・ビデオ一体型レコーダーを購入し、５年間の長期無償修理保証に加入した。代金は、ポイントと現金で支払った。
テレビ番組の録画はできるが再生できないという状態になり、購入店舗に本体を持ちこんで修理を依頼した。症状確認後、店から電話があり「ハードディスクにエラーがあり、交換が必要で有償になる」と言われた。内容がよく分らずメーカーから電話をもらうと、「レコーダーの耐用年数は８年程度だが、ハードディスクの寿命は３～４年。修理代は約１万９千円」と言われた。店からどうするか聞かれて、５年保証の対象外だと言うので、不満ながらも修理を依頼。約１万６千円払って受取った。ハードディスクの寿命が３～４年で、消耗品だというなら、保証書に明記しておくべきだ。（50 代　男性）

【処理】
保証書の規約を確認したところ、「本保証の対象外」として「バッテリー、インクカートリッジ等の消耗品の交換である場合」、また「本保証の規約内容は予告なく変更する場合がある」と書かれていた。当センターから販売店の担当部署に電話したところ「ハードディスクは、購入以前、保証制度が始まった当初から、消耗・摩耗品として保証の対象外だった。５月初めに明確化のためにリストを作成した。変更したのではない」との回答だった。そこで「バッテリー、インクカートリッジ等の「等」にハードディスクが入るとは誰も思わない。認識に相違が

あるというなら作成者不利の原則に従い、過去の契約者については保証対象とすべきである」と反論したが、応じられなかった。そこで、国民生活センターへ共同処理を依頼し、あっせんにより無償修理となった。

★無償保証期間の修理にかかるトラブルが増えています。契約時には、壊れることを想定しないため、価格や特典にばかり注意を向けがちですが、保証内容を確認し、保証期間であっても有償修理になる場合などを確認しましょう。

≪危害・危険≫

（事例１）
ローラータイプの美容器具（充電式）を顔に使用したら、顔がヒリヒリした。商品に問題がないか調べて欲しい。(60 代　女性)
※　この商品は、本体の軸に取り付けたアタッチメントのローラーが回転し、肌にあてた際には肌をもむような動きをするものでした。相談者からの聞き取ったところ、左の頬を斜め上にすくい上げるように使用した際に受傷したとのことで、相談者の左頬の下部に三日月形の傷がみられました。

【処理】
相談者の依頼を受け、当センターから国民生活センターに商品テストを依頼した。国民生活センターからは次のとおり商品テストの結果の報告がなされた。

〈商品テスト結果〉
相談者が使用した際と同じ条件で、平らな粘土上で使用してみたところ、本体を傾けた場合には、粘土表面に三日月形の軌跡が残った。この軌跡は、事故時に相談者の頬にできたとされる傷の形状に近いものだった。
取扱説明書の表示を調べたところ、顔への使用方法が記載されており、事故時の相談者の使用方法はこれに沿ったものと考えられた。この商品は使用面が柔らかかったり、たるみ等がある場合には巻込みを起こしやすいものだったが、顔への使用に関しては本体を傾けて使用しない等の注意表示はなかった。

以上のテスト結果を受け、当センターから事業者に斡旋したところ、商品の購入代金が全額返金された。また、事業者は商品を顔に使用する際の注意表示について「肌には柔らかく当て、決して強く押し当てない」「傾けて使用しない」という表示を追加することとした。なお、輸入販売元に当センターからテスト結果を説明するため連絡したところ、巻込み防止のためにローラー外側のエッジを丸める等、商品改善の検討を行っているとのことだった。

（事例２）
自営業者であるが、３日前の昼頃、事務所でスチーム式ペットボトル加湿器を使用していた。その後、スイッチを切り、自宅に昼食に戻った。すれ違いで事務所に息子が戻りスイッチを入れたところ、すぐにゴボゴボと音がして、蒸気の出口から瞬間的に炎が出た。ショートしたと見られ、ブレーカーが落ちた。加湿器は床に置いていたが床が焦げたりはしていないし、加湿器の外観も特に変化はない。
この商品は中国で生産されたもので、１年ほど前にホームセンターで購入した。安価な商品なので弁償を求めるつもりはないが、危険な商品ではないかと思うので調べてもらいたい。
（60 代　男性）

【処理】
相談者は商品を調べて欲しいとのことであり、当センターから国民生活センターに商品テストを依頼した。テストの結果、『加湿器の吹出口から火が出た原因は、ヒーター内部に水が浸入して腐食したことで、ヒーター内部の２つの電極が短絡した状態となり、過大な電流が流れて焼損したためと考えられる。ヒーター内部に水が浸入したのは、ヒーター水槽に堆積した水アカが徐々にパッキンの隙間に入り込んで止水できなくなった可能性が考えられる』ということで、手入れが不十分だった可能性があった。
相談者に結果を報告したところ、手入れが必要とは思っていなかったとのことだった。また、メーカーにも結果を口頭で情報提供するとともに、漏水したとしても電装部に影響が及ばないような改善が望まれるとのテストの報告書内容を伝え、相談者の許可を得て苦情品をメーカーに提供し、製品の改善につなげていただくようお願いした。

★商品等事故のなかには、死亡や重症事故に至るものもあります。もし、商品等（役務も含めて）を使用していてそのような事故が起こった場合、危険を感じた場合などは、すぐに消費者センターにご連絡ください。